



God morgon och välkommen!

Frukostseminarium 9 mars 2022

kl. 8.30

- Presentation av VB 2021
- Inledande reflektioner
- Diskussion

Avslut senast kl. 10

Deltagare på Teams är
välkomna att skriva frågor och
reflektioner i chatten



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

Vad - Uppdrag

- främja och trygga jämlikhet, jämställdhet och förhindra diskriminering
- bevaka de åländska barnens intressen och rättigheter
- främja och trygga jämlikhet i frågor som gäller rättigheter för patienter i hälso- och sjukvården
- främja och trygga jämlikhet i frågor som gäller rättigheter för klienter i socialvården
- rådgivning vad gäller konsumenters rättigheter

Hur - verksamhet

- Personlig rådgivning, telefon, e-post, möten
- Bistår klagomål, anmärkningar, medla, utreda enskilda ärenden
- Främjande, förebyggande, information/kommunikation, nätverk
- Påverkan, rapporter och kunskapsunderlag
- Tillsyn



VI SOM JOBBAR PÅ ÅOM



Benjamin Sidorov
Patient- och klientombudsman



Tuomas Nymark
Konsumentrådgivare



Johanna Fogelström-Duns
Barn- och diskrimineringsombudsman
Myndighetschef



www.ombudsman.ax



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

Ombudsmannanämnden

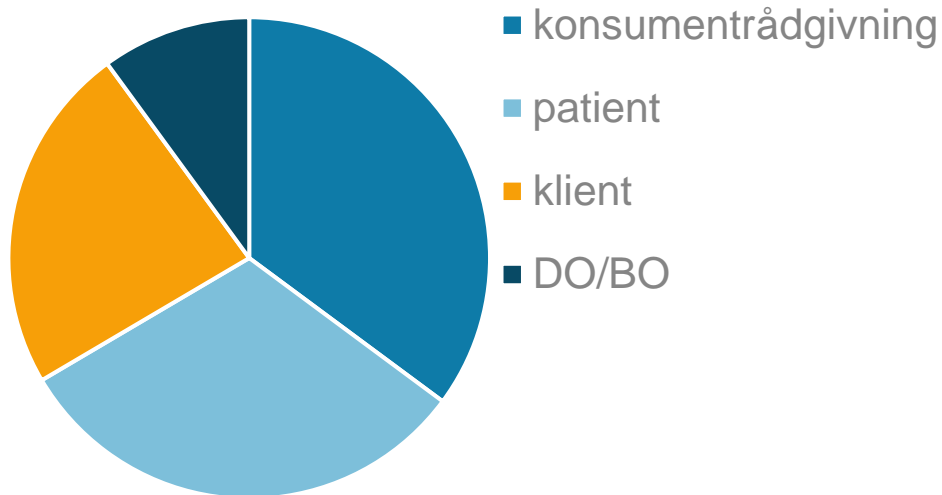
Medlemmar 2021-23

- Leif Jansson, ordförande
- Lotta Angergård, vice ordförande
- Erika Boman, medlem
- Sofia Enholm, medlem
- Ida Eriksson, medlem
- Henrik Lagerberg, medlem
- Dan Sundqvist, medlem
- Jonah Jürgen Bogle, ersättare
- Olimpia Cocan, ersättare
- Sofia Enros, ersättare

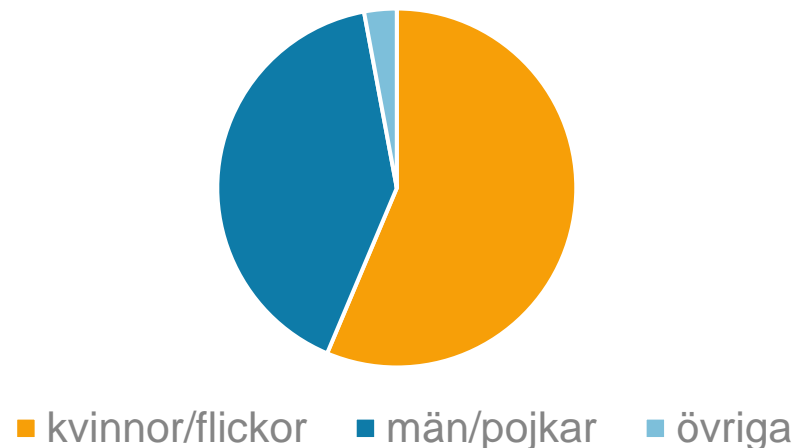


Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

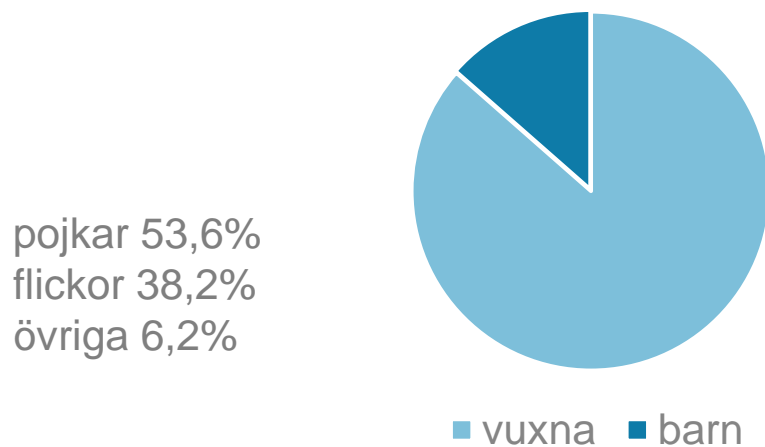
Fördelning rådgivningsärenden (717)



fördelning kön



andel frågor som rört barn

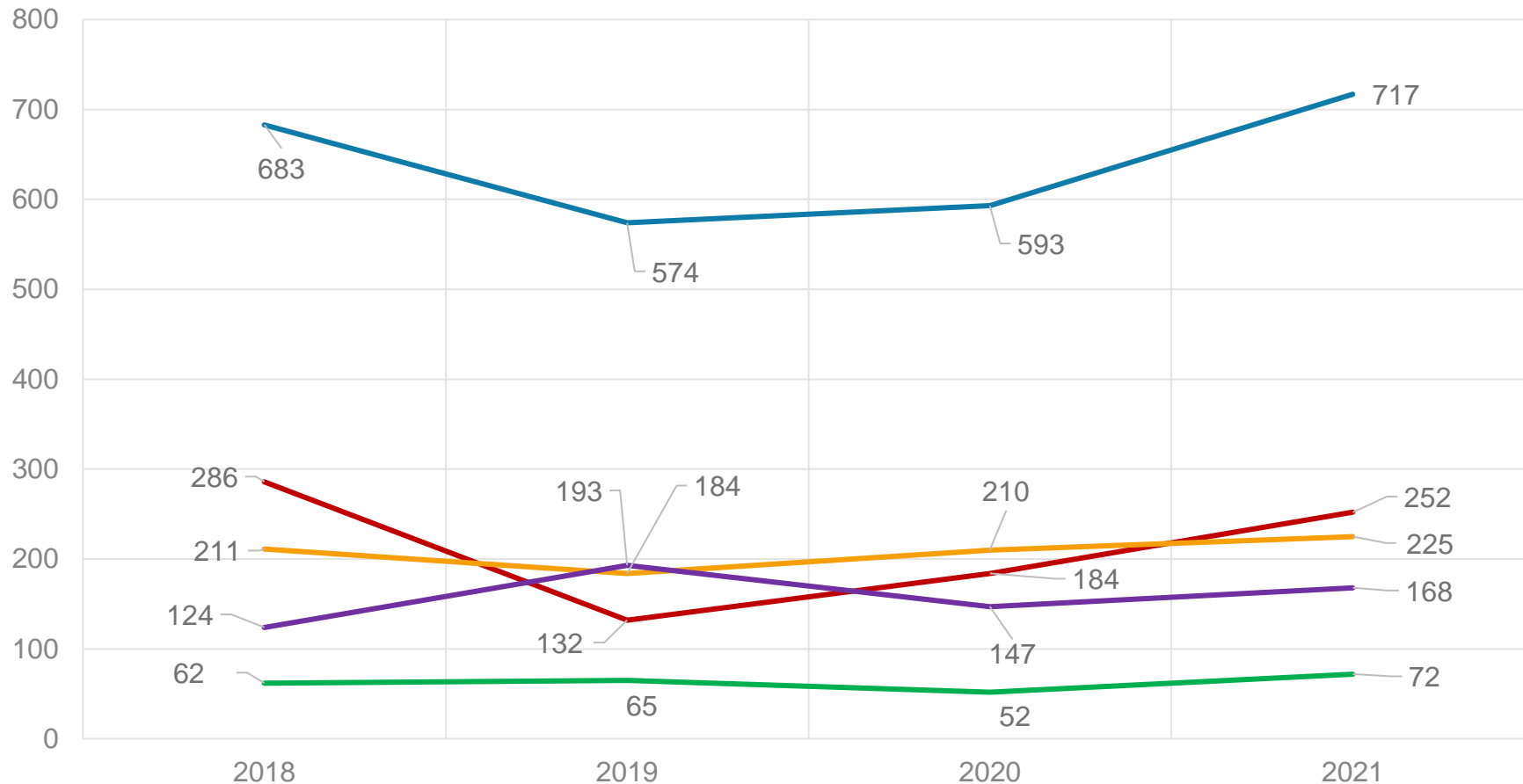


pojkar 53,6%
flickor 38,2%
övriga 6,2%

2021

Några nyckeltal	2021	2020	2019	2018
Rådgivningsärenden (DO/BO)	72	52	65	62
Rådgivningsärenden (patient)	225	210	184	211
Rådgivningsärenden (klient)	168	147	193	124
Rådgivningsärenden (konsument)	252	184	132	286
Remisser/utlåtanden/höranden	9	15	8	6
Seminarier/föreläsningar/paneler	15	15	28	15
Pressklipp/media intervjuer etc.	28	58	16	11
Marknadsföring, annonser/radioreklam	50	88	43	43
Tillsynsaktiviteter/rapporter/studier	6	52	1	-

Ärendemängd 2018 - 2021



— DO/BO — KR — PO — KO — Totalt



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

Barn- och diskrimineringsombudsmannen



DO/BO	2021				2020			
	Kvinnor	Män	Annan*	Totalt	Kvinnor	Män	Annan*	Totalt
Kön, könsuttryck, könsidentitet	11	2	11	24	3	3	8	14
Etnicitet	8	1	-	9	1	2	-	3
Funktionsnedsättning	3	3	-	6	9	5	3	17
Religion, annan övertygelse	-	-	-	-	-	-	-	-
Ålder	3	2	-	5	-	2	1	3
Sexuell läggning	-	-	-	-	-	-	-	-
BO fråga	7	2	2	11	4	-	-	4
Annan fråga/ ej diskrim. grund	12	6	-	18	7	2	2	11
Totalt	44	15**	13	72	24	14	14	52
<i>Varav ÅOM ej behörig</i>				12				24

10 frågeställningar har omfattat barn

* annan = myndighet/organisation, eller kön annat/okänd

** en frågeställning har omfattat fler diskrimineringsgrunder, räknats till ett rådgivningsärende men noterat vid två diskrimineringsgrunder.

Barnombudsmannen 2021

- Barnkonventionen 30 år på Åland
- Barns rätt till delaktighet:
 - *Har vi tid för barnens verkliga delaktighet? Studie om barns rätt till delaktighet vid utredning av barnskyddsbehov samt erfarenheter och förutsättningar bland yrkesverksamma på Åland att förverkliga den rätten i praktiken. (okt 2021)*

Onlinegrupp för barn och unga (13-18 år) som är familjehemsplacerade.

Nästa grupp startar 14.3

Kontakt direkt per mail
elina.johnsson@bris.se
asa.carlsson@bris.se

Man är anonym och deltar så mycket man själv vill/orkar.

STÖDGRUPP ONLINE - FÖR DIG SOM BOR I FAMILJEHEM

Bor du i familjehem och vill träffa andra barn och unga som också gör det? Var med i vår stödgrupp online! Under sex gånger träffas vi och skriver till varandra via en gruppchatt på bris.se. Vi pratar utifrån olika teman som vi vet är viktiga för barn och unga som bor i familjehem. Det handlar till exempel om placeringen, om känslor, vad som hjälper när det känns svårt och framtiden. Vid varje träff är en kurator från Bris med och leder gruppen. Mellan varje träff får du en uppgift för att komma förberedd inför nästa träff. Alla deltagare är anonyma för varandra men inte för Bris, vid sista tillfället kan en välja att bryta sin anonymitet om en vill ha fortsatt kontakt med de andra deltagarna.

Bris stödtelefon och chatt för barn

Öppet alla dagar, dygnet runt.

Tel. 018-25520 (lokalsamtalsavgift)

www.bris.se

Bris vuxentelefon mån-fre kl. 10-13

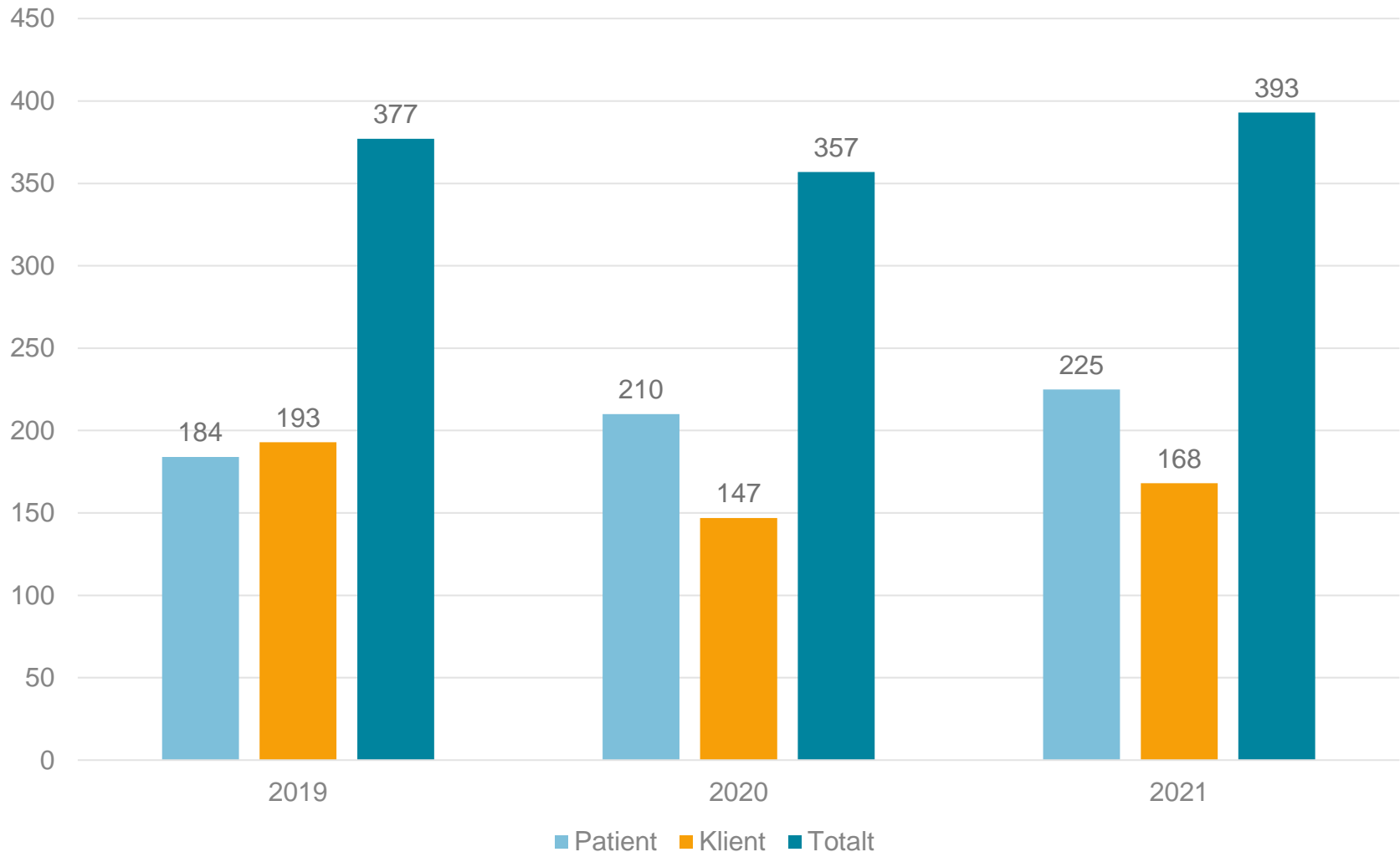
Tel +46 77 150 5050



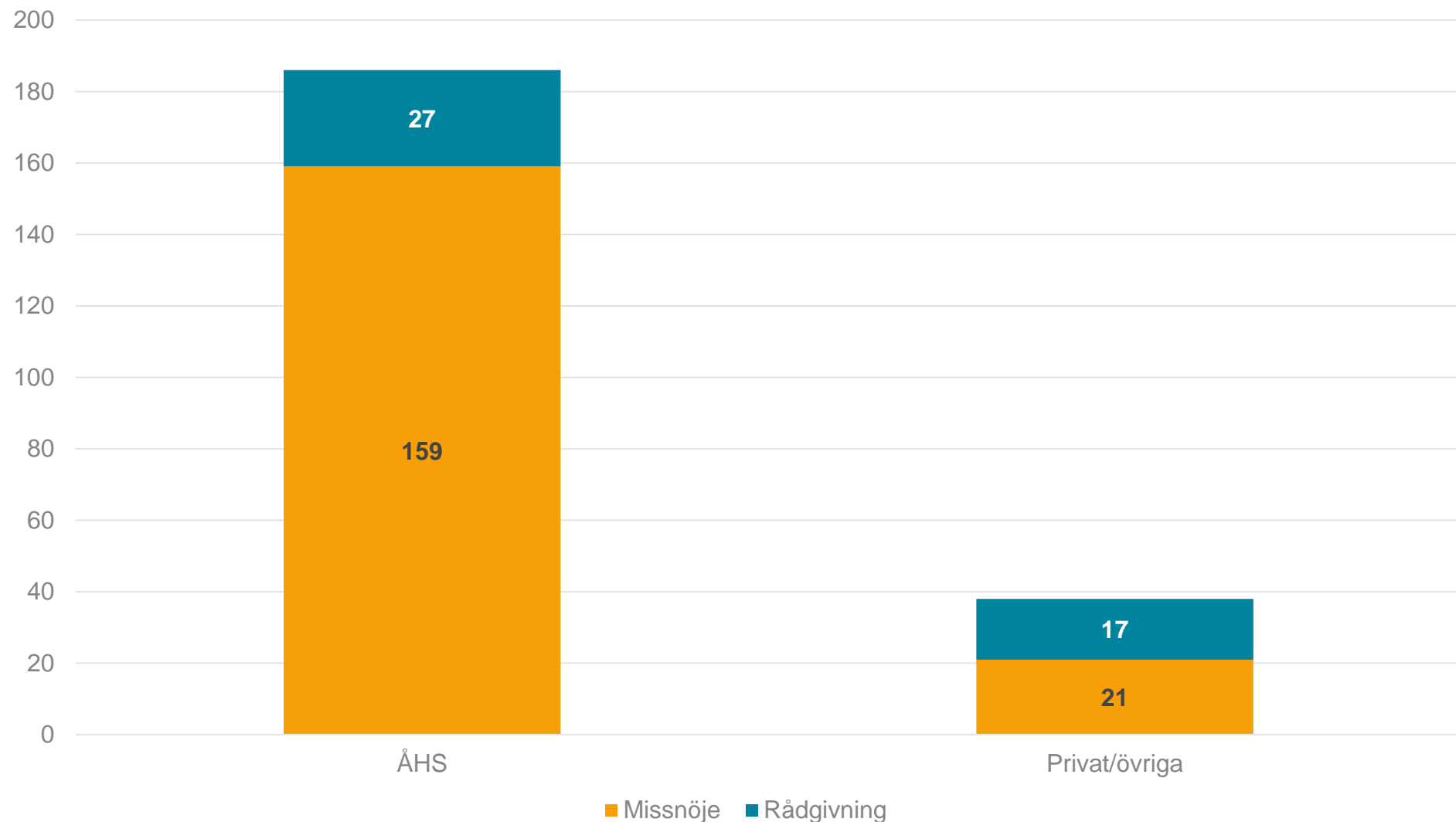
Patient- och klientombudsmannen



Missnöjen/rådgivning patient och klient 2019 - 2021



Missnöje och rådgivning patient (ÅHS och Privat/övriga) 2021



Kön, patient och kontakttagare

Totala antalet patienter	2021	2020
Kvinnor/flickor	143	119
Män/pojkar	80	86
Vet ej/annat	2	5
Totalt	225	210

Kontakttagarens kön	2021	2020*
Kvinna	162	65
Man	61	16
Annat/vet inte	2	0
Totalt	225	82

Patienter som är barn	2021
Flicka	9
Pojke	9
Annat/oklart	0
Totalt	18

* Statiskfördes från och med augusti 2020

Fördelning, missnöje, kliniker på ÅHS	2021	2020
Akut	<u>20</u>	11
Barn och ungdom	6	6
BB-gynekologkliniken	13	10
Operation-, anestesi- och intensivvård	0	0
Psykiatri	<u>24</u>	17
Laboratorieenheten	4	0
Kirurgi	18	20
Medicin	<u>33</u>	26
Radiologiska	1	1
Ögon	1	1
Öron-, näs- och hals	2	2
Hemsjukvården	0	1
Hälso- och sjukvårdsmottagningar	1	5
Hälsocentraler	<u>27</u>	21
Skol- och studerandehälsovård	0	0
Tandvården	4	7
Administration och utveckling	4	2
Övriga	1	3
Totalt	159	133

Typ av missnöje ÅHS	2021	2020
Begäran om andra bedömning	0	0
Begäran om remittering	0	2
Misstänkt läkemedelsskada	1	1
Missnöje med andra bedömning	0	0
Missnöje med remittering	6	1
Anmärkningsförfarande	2	1
Bemötande	<u>39</u>	36
Hjälpmedel/material	0	0
Upplevelse av diskriminering	3	-
Dröjsmål med vård och behandling	12	8
Medicinsk rehabilitering	6	1
Vård/behandling	<u>93</u>	80
Information	32	22
Journaldokumentering	8	2
Rätt till insyn i journal	1	1
Självbestämmanderätt	<u>11</u>	1
Smidighet i servicen	<u>39</u>	43
Tystnadsplikt/sekretess	2	2
Välja/byta läkare	0	0
Omvårdnad	0	2
Språkfrågor	0	1
Vårdavgift	2	7
Övrigt	9	7
Totalt	266	218

Privata vårdgivare, 2021, missnöjen	2021	2020
Patientförsäkringscentralen	4	11
Privata vårdgivare	8	12
Privata tandläkare	3	3
Uppsala Akademiska sjukhus	1	0
Åbo universitetscentralsjukhus (ÅUCS)	3	4
Övriga	2	0
Totalt	21	30

Typ av missnöje, privat hälso- och sjukvård	2021	2020
Anmärkningsförfarande	2	1
Begäran om att remitteras	0	0
Bemötande	1	3
Beslut	1	10
Dröjsmål med vård och behandling	0	0
Vård/behandling	<u>13</u>	14
Information	1	5
Journaldokumentering	0	1
Rätt till insyn i journal	0	0
Smidighet i servicen	1	4
Tystnadsplikt/sekretess	1	0
Omvårdnad	0	0
Språkfrågor	2	4
Stöd med ersättningsansökan	0	0
Stöd med genmäle/komplettering	2	2
Vårdavgift	0	1
Övrigt	1	1
Totalt	25	46

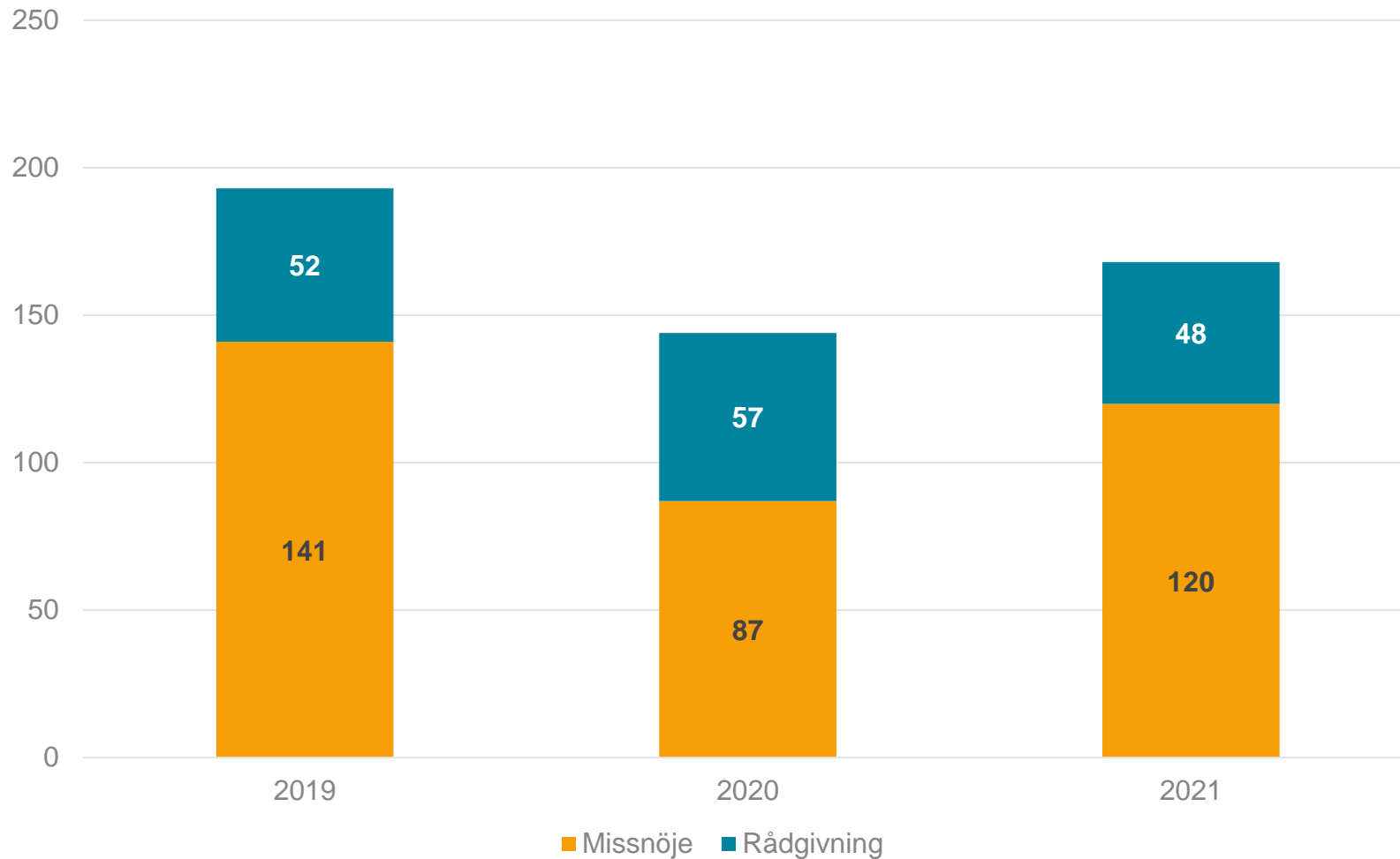
Medicinsk rehabilitering

- Oro, patienter som erhållit vård vid Orton upplever att framtida vård inte är säkrad
- Ledningsgruppen beslutat i november 2021 att se över smärtrehabiliteringstjänster (sträva efter att ordna vården vid ÅHS, ÅUCS eller Akademiska sjukhuset i Uppsala)
- Patienterna har starkt betonat bristen på information från ÅHS sida i samband med förändringen

Självbestämmanderätt

- Upplevelse av tvång till PCR-test
- Vård mot patientens vilja vid psykiatrin

Missnöje och rådgivning klient 2019 - 2021



Kön, klient och kontaktagare

Klienter totalt	2021	2020
Kvinnor	87	85
Män	79	61
Annat/oklart	2	1
Totalt	168	147

Barn	Antal
Flicka	27
Pojke	40
Annat/oklart	2
Totalt	69

Kontaktagare totalt	2021	2020*
Kvinnor	105	52
Män	62	14
Annat/oklart	1	1
Totalt	168	67

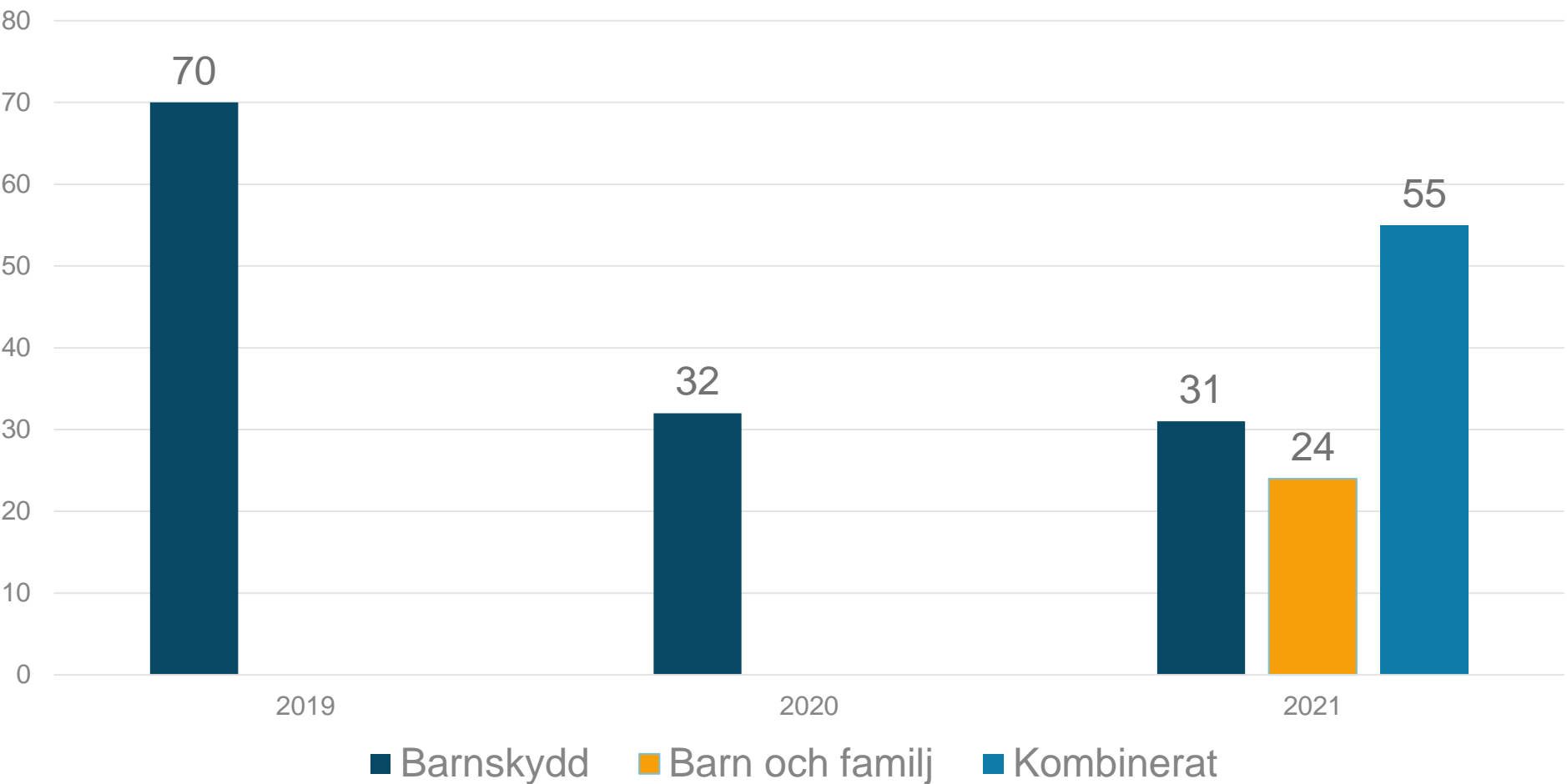
**obs, endast statistiskt från augusti och framåt år 2020*

Missnöjesfördelning - område 2021

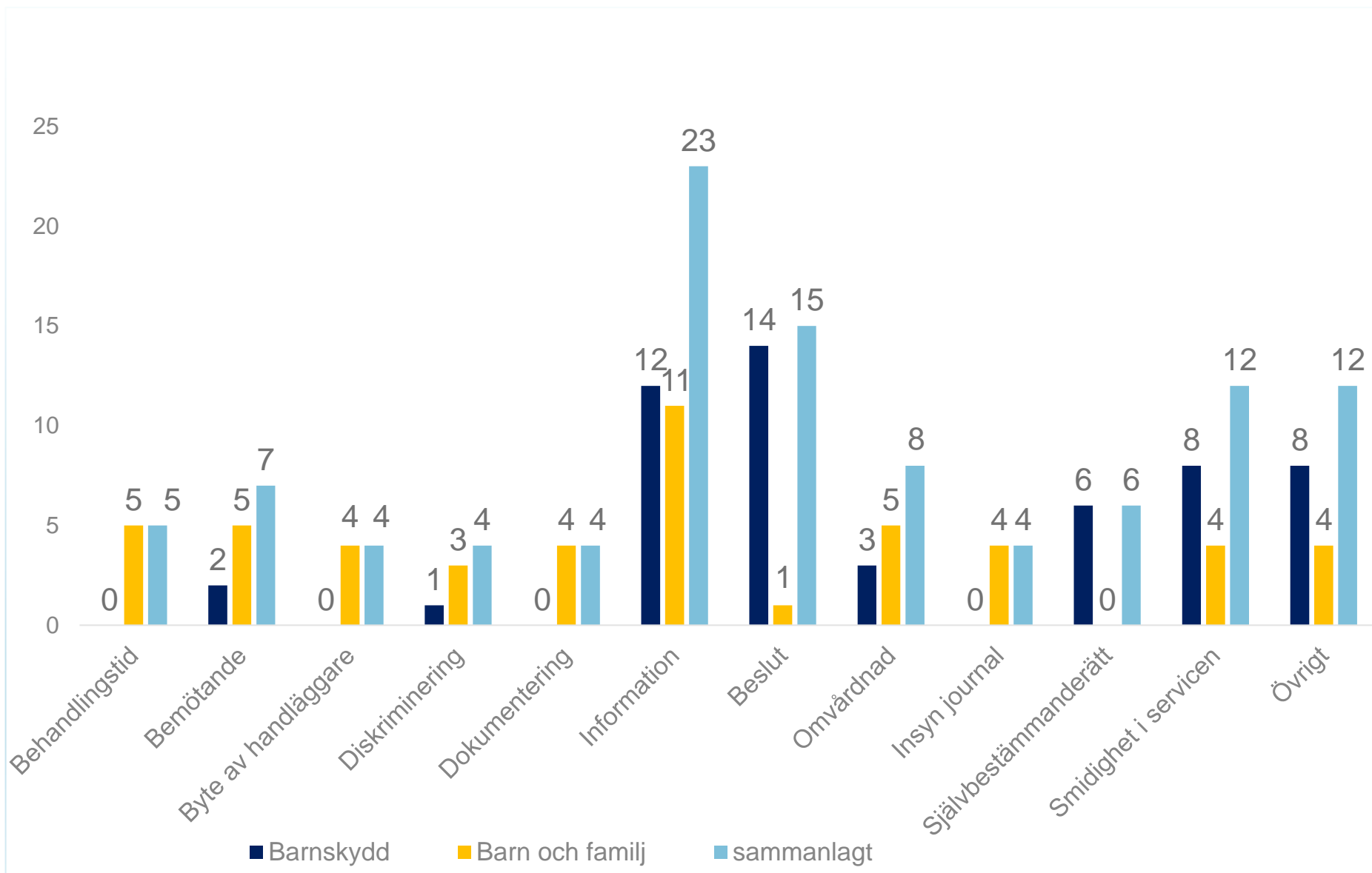
Form av socialvård	Missnöjen
Barnskydd	31
Tidigt stöd för barn och familj	35
Funktionservice	22
Vuxensocialarbete	12
Äldreomsorg	20
Totalt	120

Missnöjesfördelning – socialvård på Åland	2021	2020
Anmärkningsförfarande	1	1
Avgifter	3	1
Bemötande	17	13
Behandlingstid	12	9
Beslut	<u>33</u>	35
Byte av handläggare	4	0
Omvårdnad	<u>23</u>	13
Information	<u>48</u>	31
Smidighet i servicen	<u>40</u>	32
Upplevd diskriminering	4	5
Självbestämmanderätt	7	7
Tystnadsplikt/sekretess	0	2
Dokumentering/insyn i journal	10	1
Övrigt	20	8
Totalt	222	158

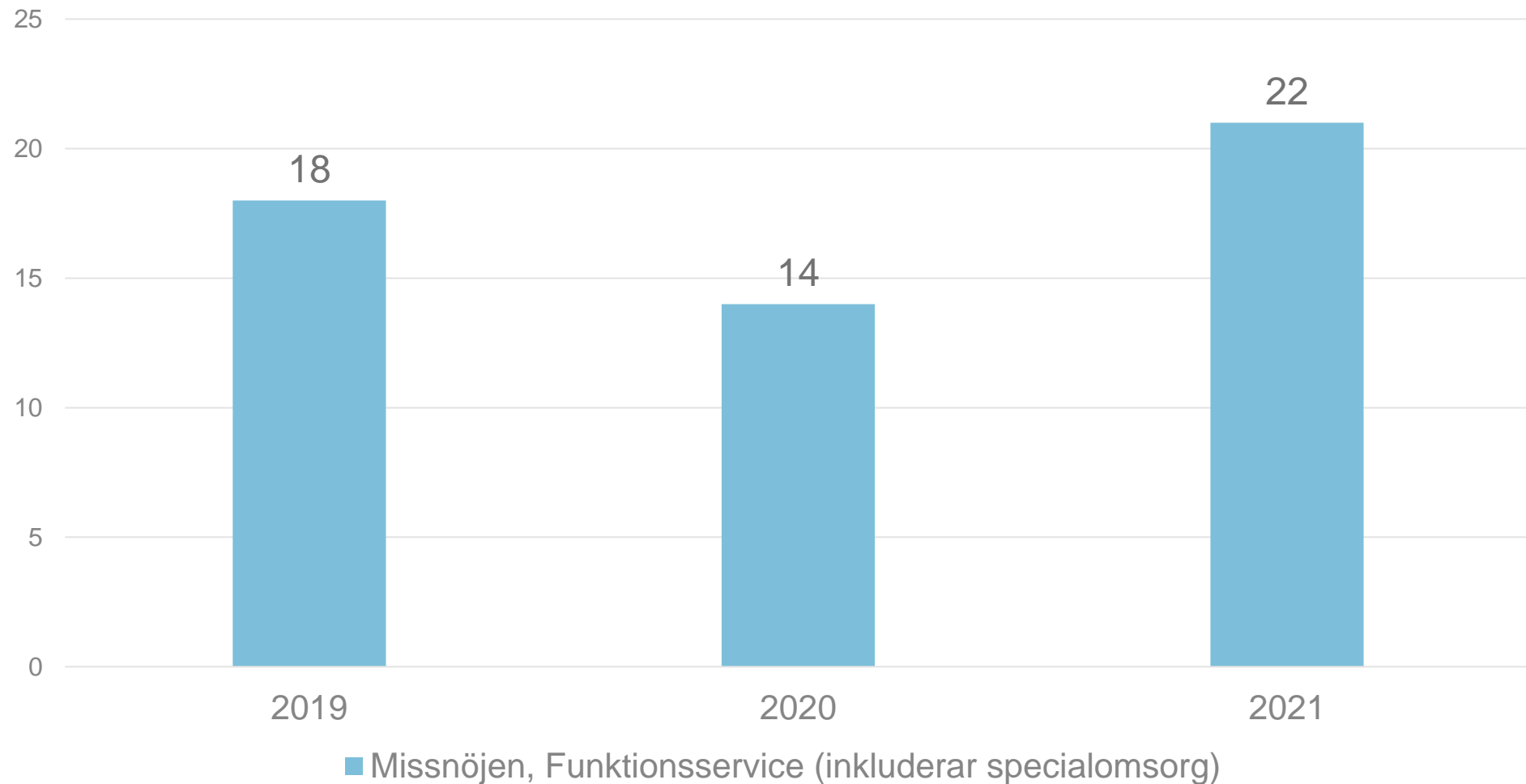
Missnöjen, barnskydd och tidigt stöd barn och familj (ej medräknat barnatillsyn)



Missnöjenas art, barnskydd och tidigt stöd år 2021 (ej medräknat barnatillsyn)

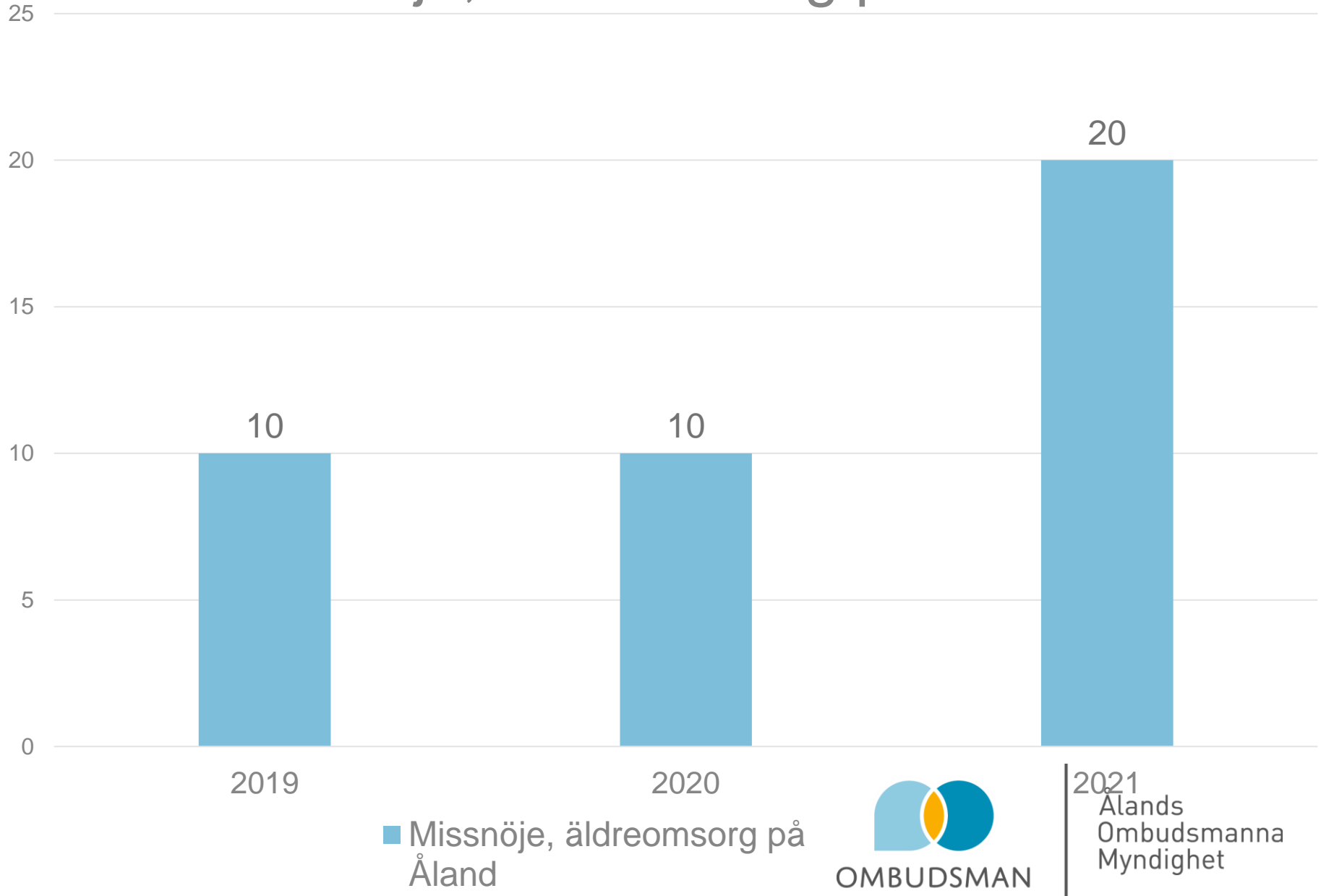


Missnöjen, funktionservice (inkluderar specialomsorg)



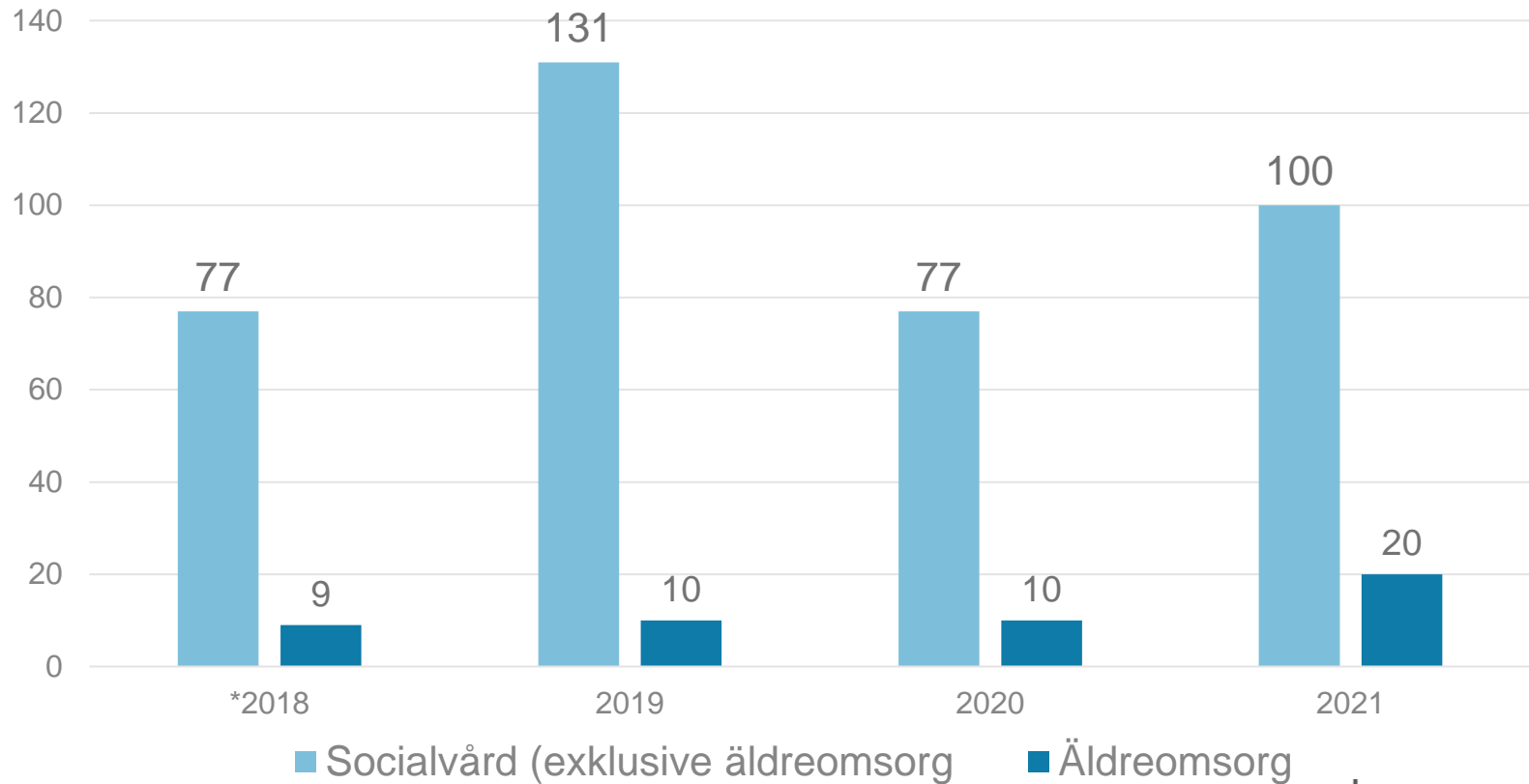
■ Missnöjen, Funktionservice (inkluderar specialomsorg)

Missnöje, äldreomsorg på Åland



Har missnöjet ökat i och med KST?

Missnöjesfördelning 2018 – 2021 äldreomsorg och övrig socialvård



*2018, i alla ärenden
statiskfördes inte enskilda
klienter, vilket är fallet 2019 -
2021



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

Konsumentrådgivningen



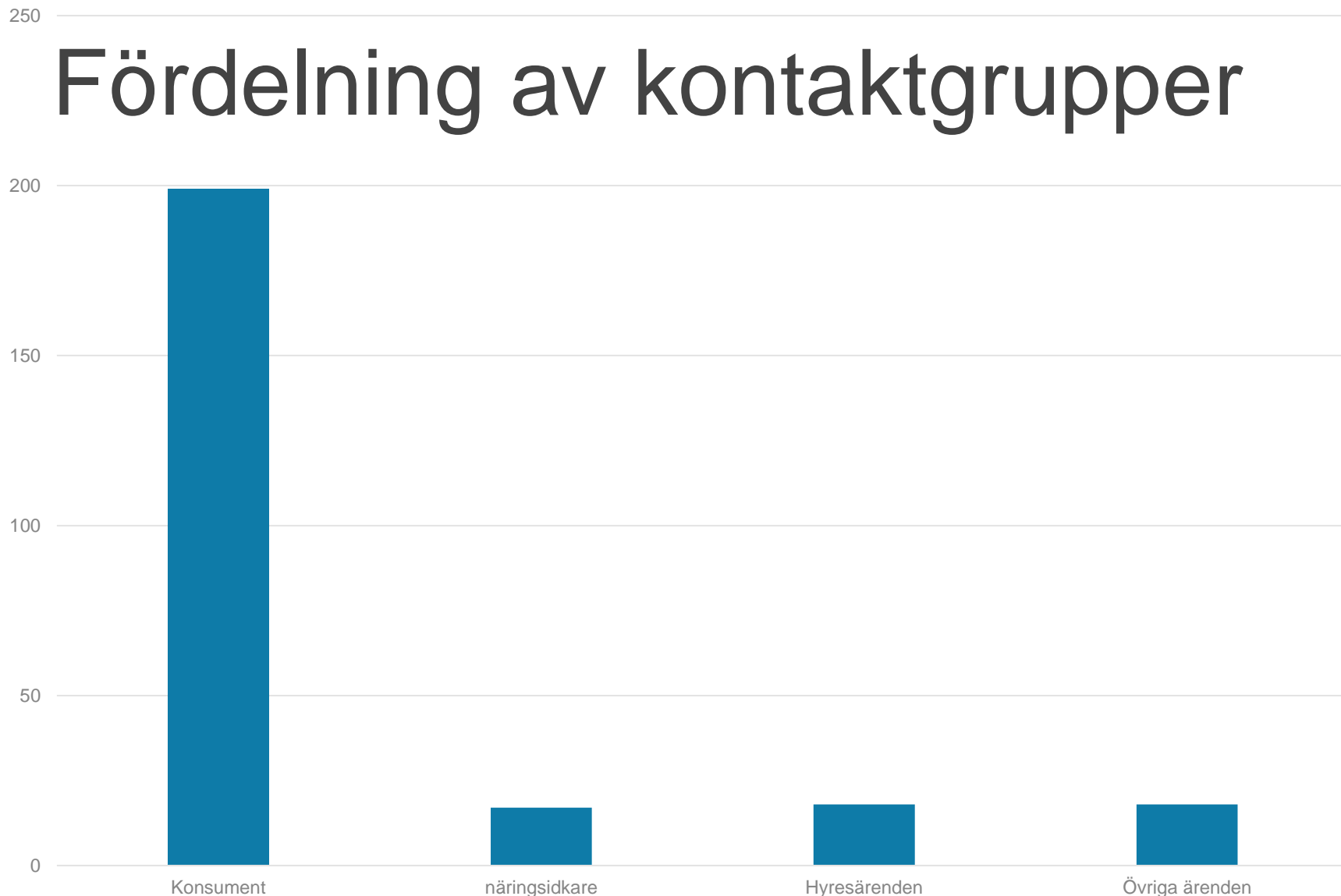
Konsumentrådgivningen

- ger konsumenter råd "Vad gäller?" "Vad kan jag göra?"
 - enskilda tvister konsument - näringsidkare
 - informerar även näringsidkare om konsumentskyddslagstiftningen
- bistår konsumenter med utredning "Vem ansvarar?"
 - komplexa ärenden konsument – näringsidkare
 - bostadsköp och hyresavtal även mellan två privatpersoner
- medlar i enskilda tvister för att nå en förlikning
 - om inte: hänvisning till rättsskyddsorgan (konsumenttvistenämnden, jurist/allmän domstol)
- deltar i övervakningen av företagens marknadsföring och avtalsvillkor

Konsumentrådgivningen 2021

	2021	2020	2019
Kvinnor	130	88	77
Män	118	94	49
Annan	4	2	6
Totalt	252	184	132

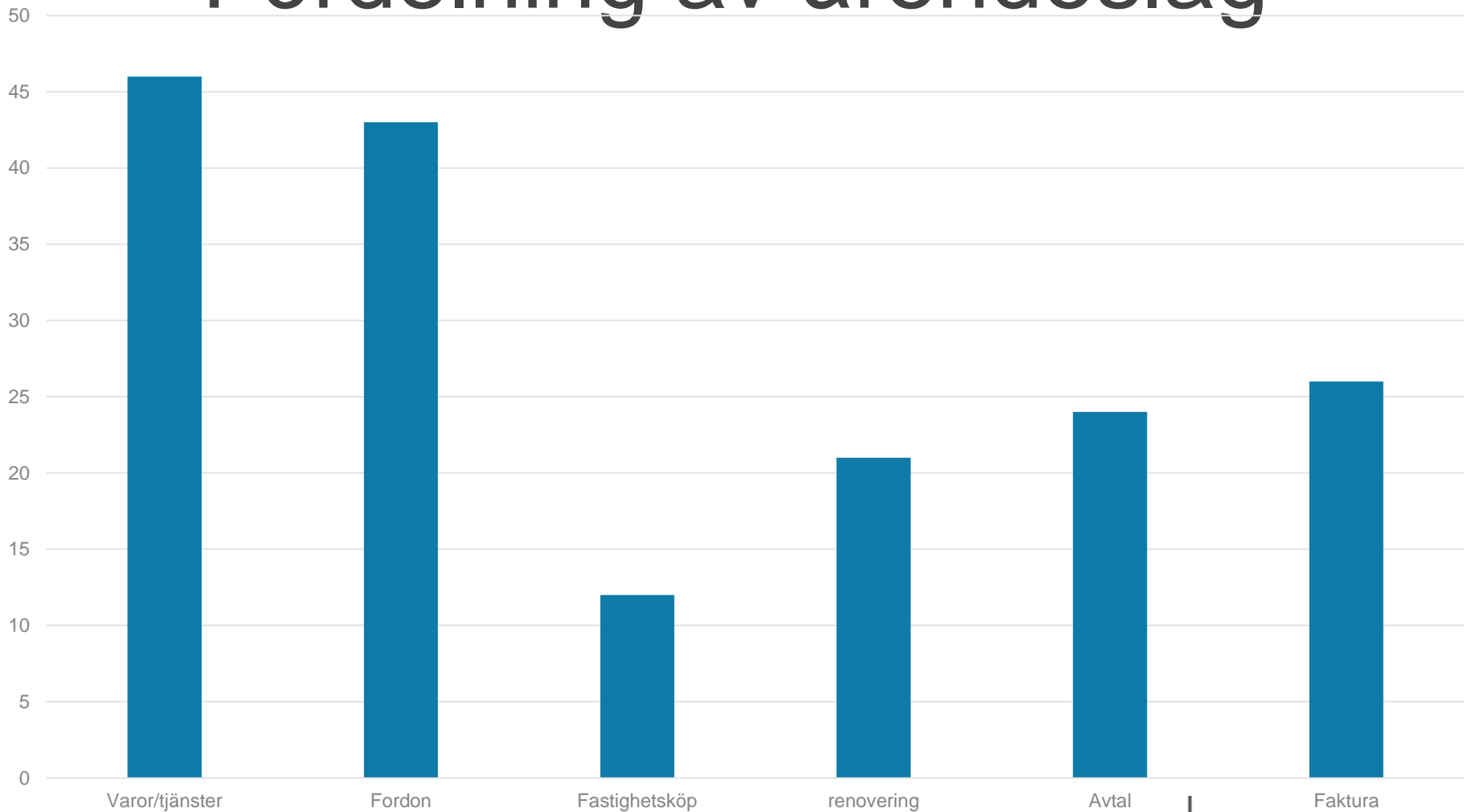
Fördelning av kontaktgrupper



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

2021

Fördelning av ärendeslag



Ärenden med omfattande utredning

- **Bostadsfrågor**
Renoveringar och byggnadsarbeten
- **Fakturor**
 - höga och dåligt specificerade
 - skriftliga avtal och kostnadskalkyler saknas
- **Fel** i varor och tjänster, specifikt köp av **begagnade bilar**, reparationer och service, dröjsmål
- **Marknadsföringsfrågor**

Åtgärder

	2021
Lyckad medling	11
Konsumenttvistenämnden	9
Omfattande utredning	20

Inledande reflektioner

Minister Annette Holmberg-Jansson



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

Tack

Reflektioner och frågor?

Teamsdeltagare via chatt.